

SINTESI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2022

L'indagine di customer satisfaction programmata durante il secondo semestre del 2022 ha misurato il grado di soddisfazione degli utenti/clienti rispetto ai servizi erogati dall'IZSPB.

I risultati della rilevazione, basati sulle risposte pervenute da 95 questionari compilati online, sono uno strumento utile a verificare i punti di forza e i punti di debolezza che caratterizzano l'organizzazione rispetto agli utenti esterni e sono altresì un punto di partenza da confrontare nel tempo con altre rilevazioni.

Lo strumento di rilevazione utilizzato è stato un questionario interattivo messo a disposizione dell'utenza sul sito dell'Istituto, nella sezione URP, e somministrato attraverso un'email a circa 800 utenti che usufruiscono o hanno usufruito dei servizi dell'Istituto.

L'indagine di Customer Satisfaction è rimasta aperta fino al 31/12/2022.

Successivamente sono stati visualizzati i dati raccolti, rielaborati e analizzati in questa relazione e pubblicati sul sito dell'Istituto.

ANALISI DEI DATI RACCOLTI

L'indagine ha evidenziato, attraverso una serie di domande proposte nel questionario interattivo, il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi erogati.

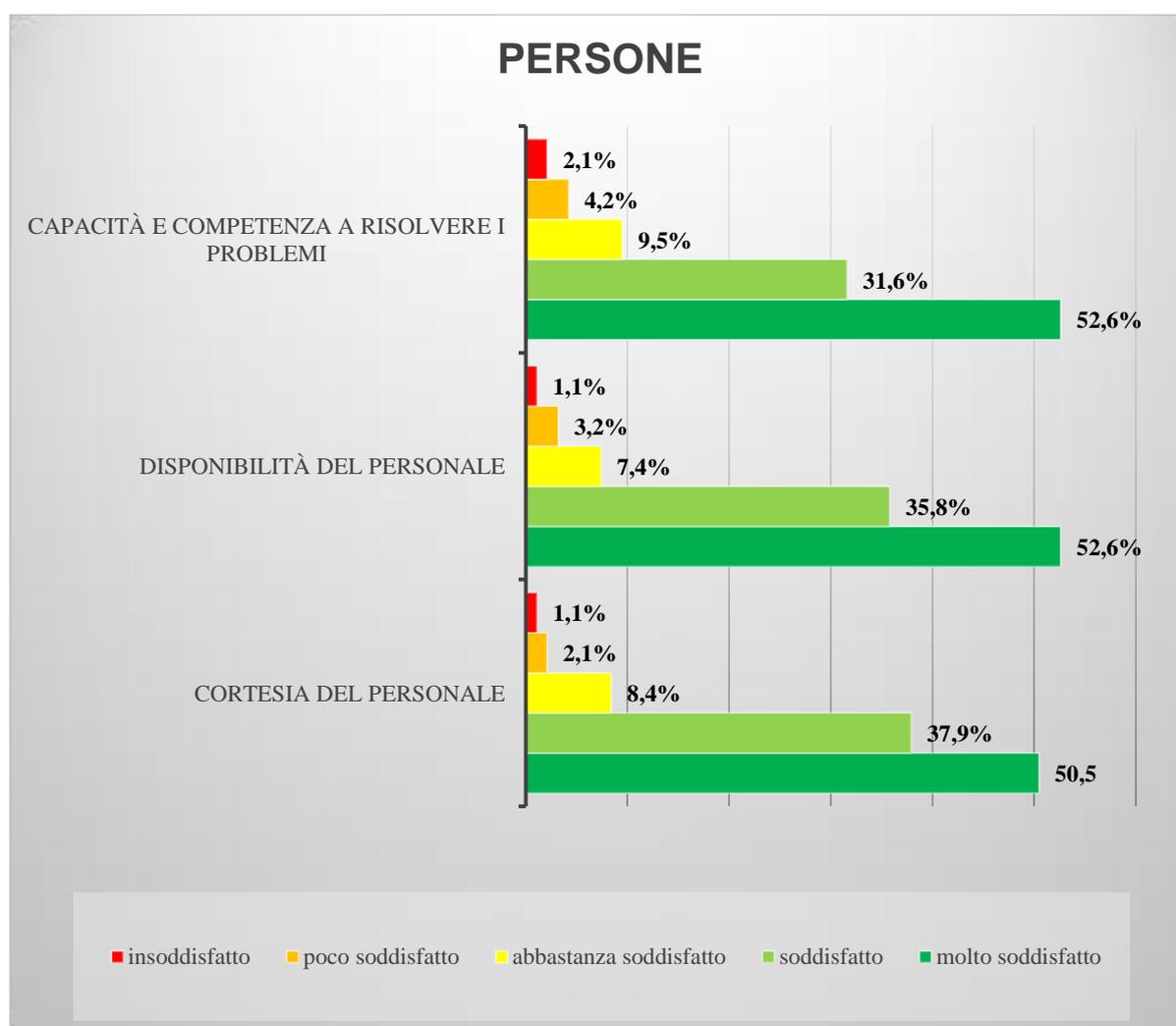
I dati sono espressi in percentuale su un numero assoluto di max 95 risposte.

L'utente, per la maggior parte delle domande, ha avuto la possibilità di riferire la propria opinione fra le seguenti possibili 5 risposte: *molto soddisfatto / soddisfatto / abbastanza soddisfatto / poco soddisfatto / insoddisfatto*; mentre per alcune domande ha avuto la possibilità di esprimersi scrivendo direttamente la risposta (modalità di contatto / laboratorio contattato / servizio richiesto / suggerimenti e proposte).

Da una rapida analisi delle risposte è immediatamente possibile rilevare che la maggioranza degli utenti ha espresso per diversi elementi un alto grado di soddisfazione: molto soddisfatto (fino a 52,64%) e soddisfatto (fino a 46,3%); mentre solo un'esigua percentuale ha manifestato insoddisfazione (da 1.1% a 2.1%)

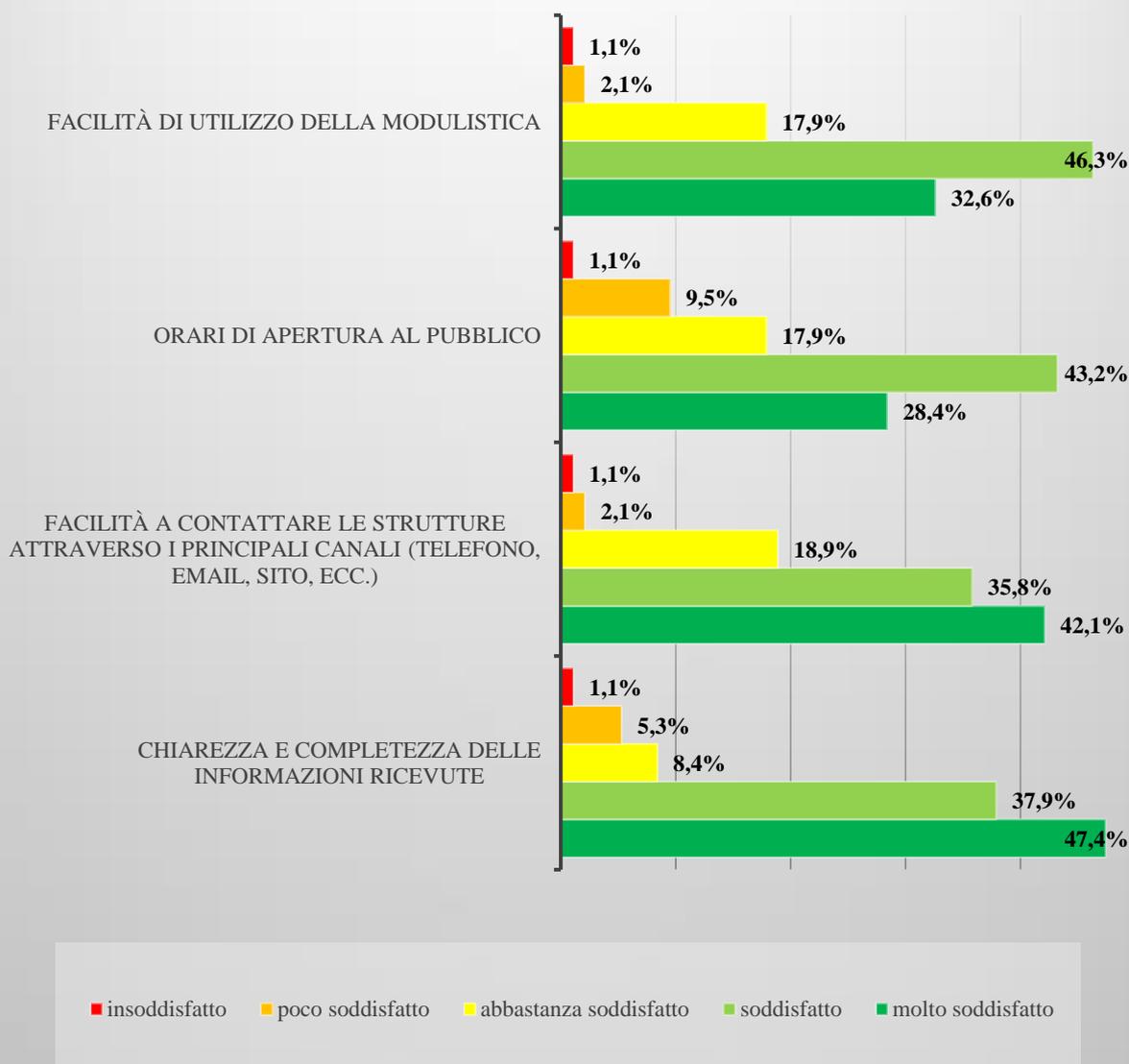
Approfondendo l'analisi come si evince dai grafici più significativi di seguito riportati si rileva che:

1. Le valutazioni effettuate sui comportamenti dei dipendenti (nel gruppo denominato "Persone") evidenzia una netta percentuale di utenti più che soddisfatti con un picco al 50.5% di persone "molto soddisfatte" della "cortesìa del personale":

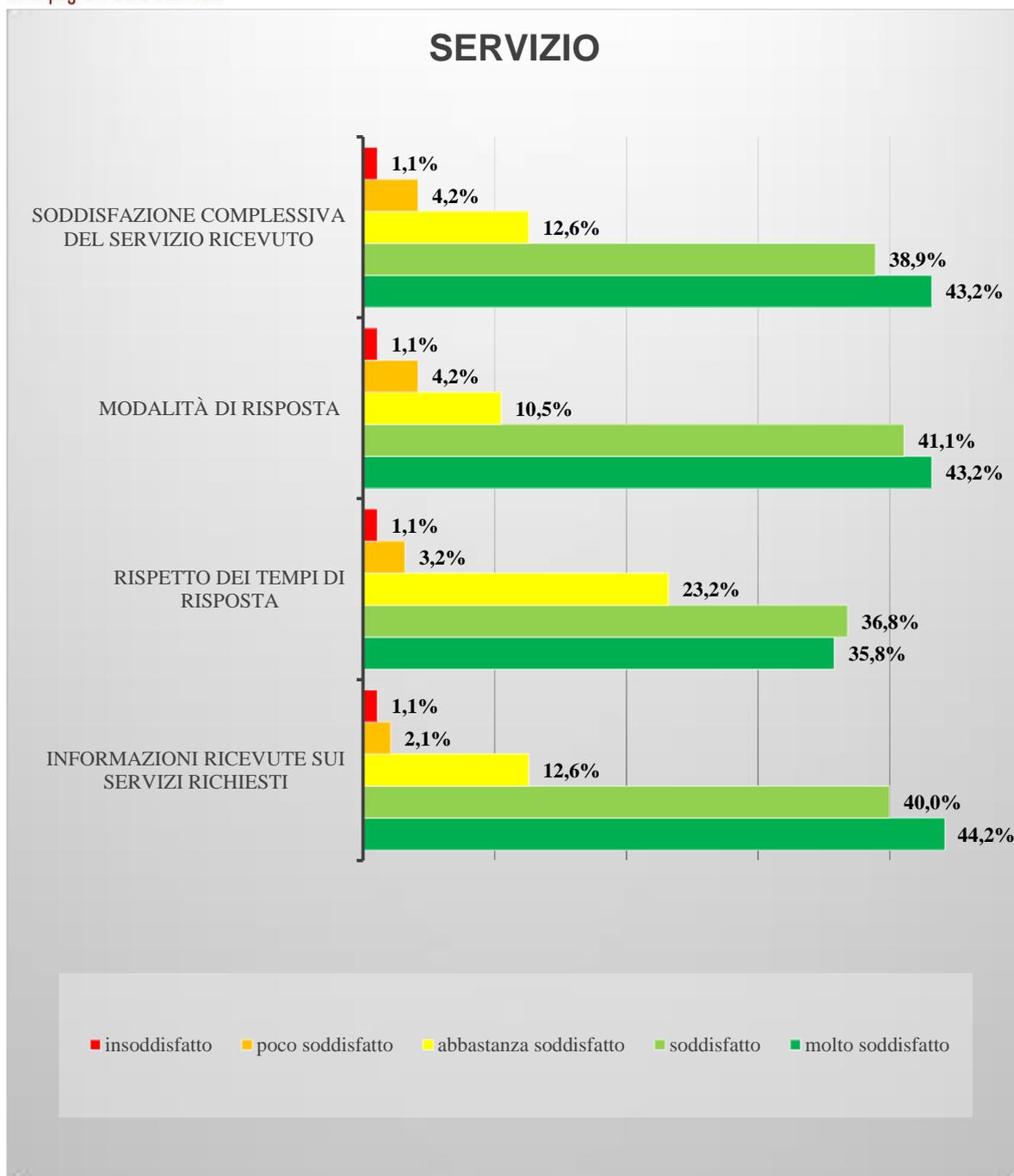


2. Le valutazioni ricevute dall'utente relative al gruppo "Informazioni" sono anch'esse molto positive, ma ci sono senz'altro margini di miglioramento se si considera una piccola percentuale di utenti non molto soddisfatti degli orari di apertura al pubblico (1.1% non soddisfatto e 9.5% poco soddisfatto):

INFORMAZIONI

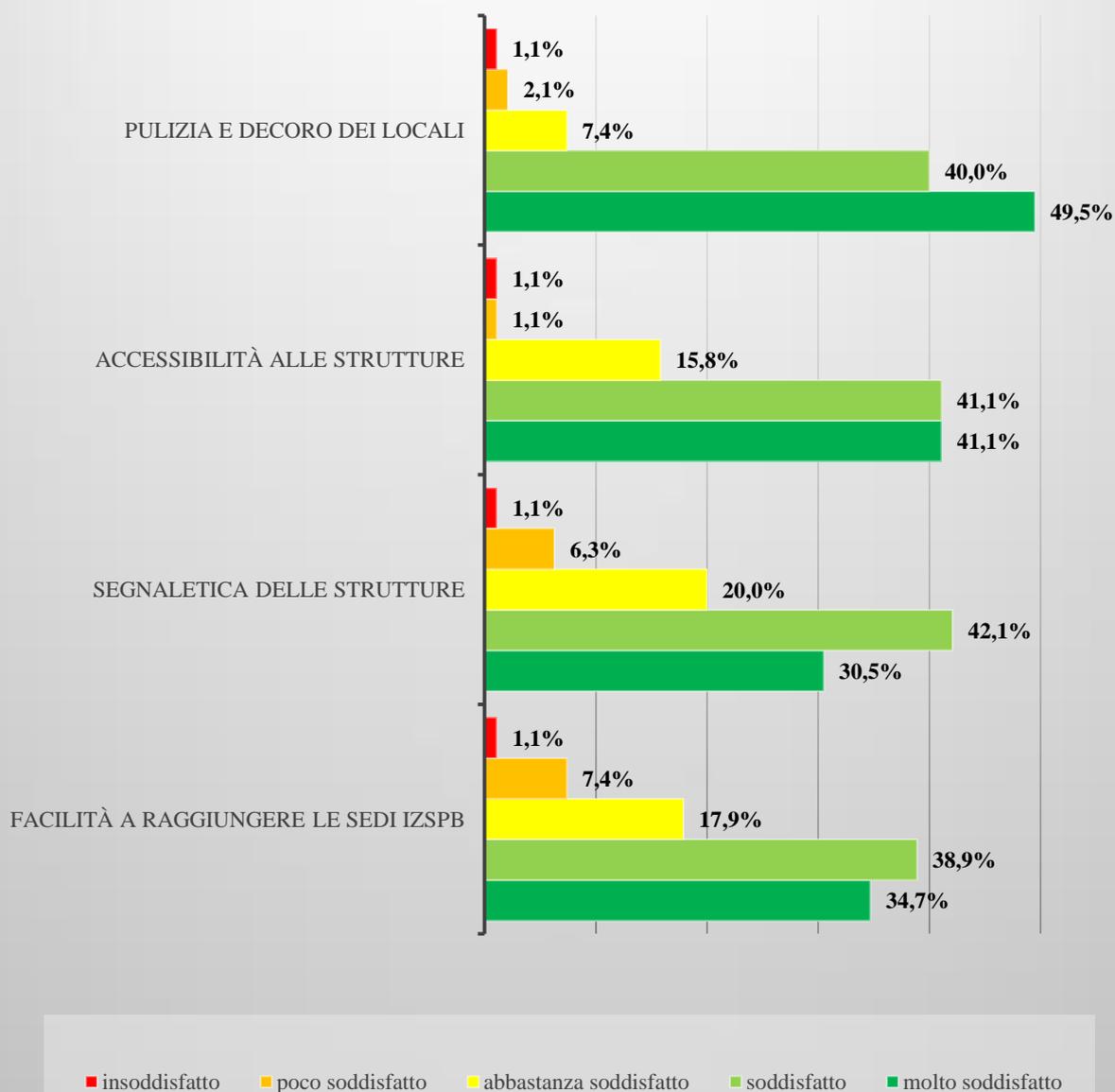


3. Gli elementi valutati in relazione al gruppo “Servizio” sono molto soddisfacenti; in particolare la “soddisfazione complessiva del servizio ricevuto” è estremamente positiva con un 43.2% di utenti soddisfatti e un 38.9% di utenti molto soddisfatti:



4. Del gruppo “Luoghi” (pulizia, accessibilità, ecc.) la zona verde (molto soddisfatto / soddisfatto) è anch’essa nettamente maggioritaria:

LUOGHI



5. Per quanto riguarda le “Modalità” utilizzate per contattare l’Istituto o per ricercare informazioni sui servizi offerti l’utenza è stato rilevato quanto segue:

MODALITA' DI CONTATTO				
CONTATTI TELEFONICI	CONTATTI PER EMAIL	DI PERSONA	WEB	TUTTE
33	21	17	8	1

Come è evidente gli utenti preferiscono i contatti telefonici che andranno senz’altro potenziati.

6. I Laboratori / Uffici più contattati sono:

LABORATORI / UFFICI CONTATTI						
FOGGIA	CAMPI SALENTINA LECCE	TORRE S. SUSANNA BRINDISI	TARANTO	PUTIGNANO BARI	MATERA	TITO POTENZA
42	12	8	5	13	4	5

7. SERVIZI RICHIESTI:

In questa sezione gli utenti hanno espresso la loro scelta relativamente al servizio richiesto. Sono stati chiesti, principalmente, vari servizi analitici (chimici, microbiologici, sierologici, tossicologici, anatomo patologici), ma anche consulenze sui Piani (PNAA, PNR), servizi inerenti la sanità animale, corsi di formazione/aggiornamento professionali.

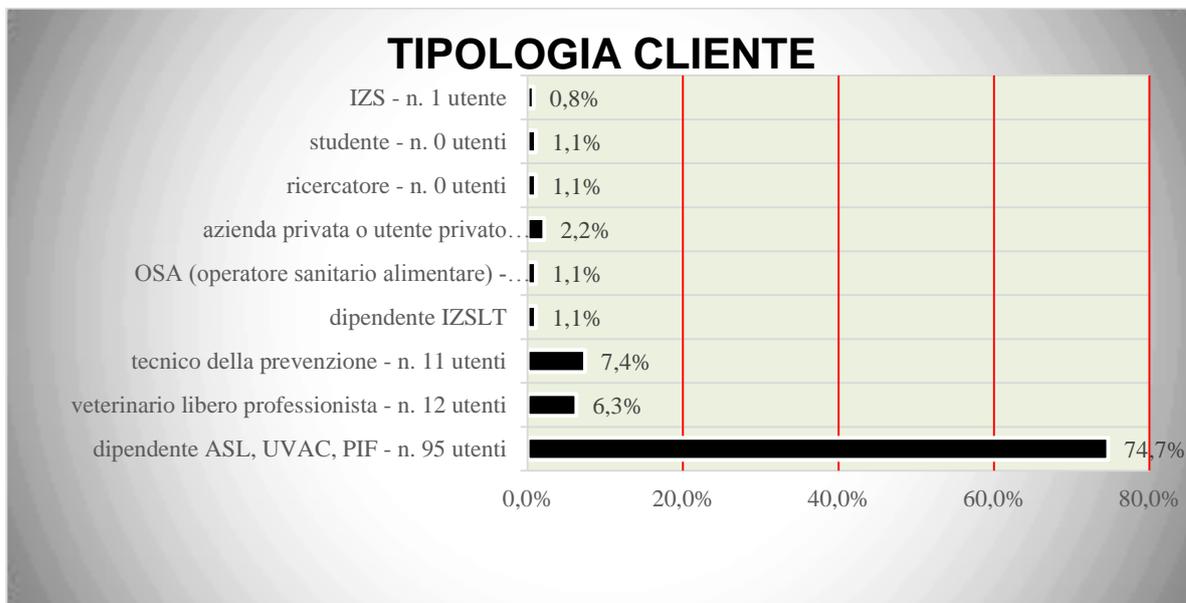
8. SUGGERIMENTI / OSSERVAZIONI PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:

In questa sezione la gran parte degli utenti (15 su 95) non ha espresso alcun suggerimento. Alcuni, singolarmente, hanno suggerito proposte migliorative mentre altri hanno evidenziato problemi o vere e proprie critiche, come riepilogato di seguito:

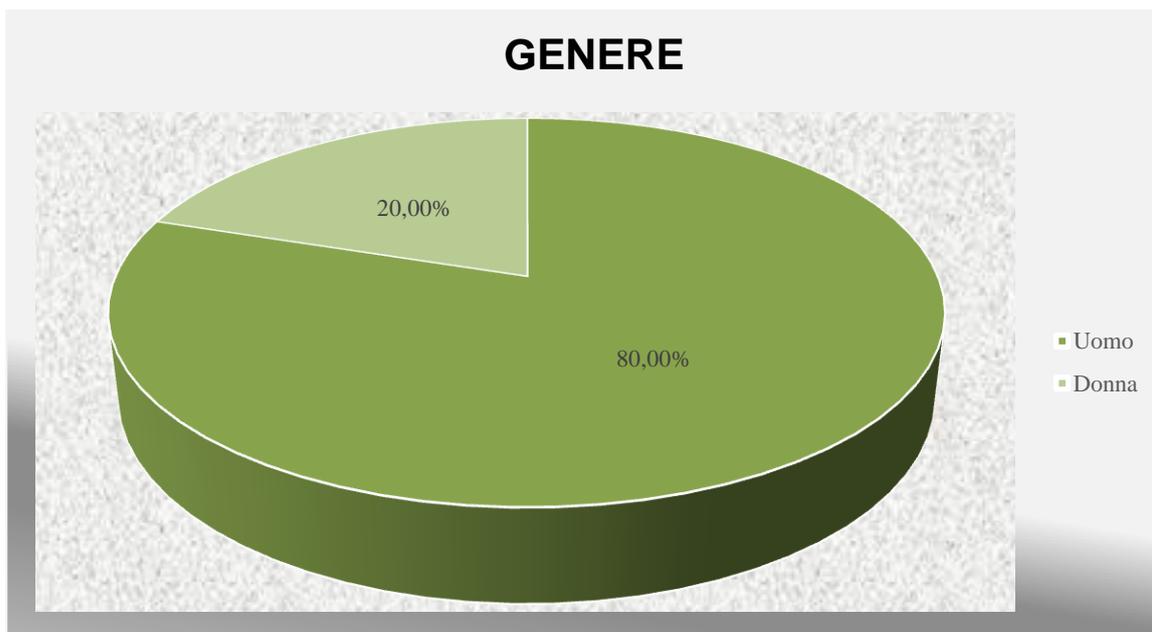
- maggior disponibilità
- maggiore collaborazione per i campioni
- richiesta documenti non x mezzo fax
- maggiore chiarezza codici foodex
- migliorare i tempi di accettazione
- mantenere gli standard
- continuità del servizio durante i periodi di ferie o festivi
- estremamente penalizzante dover prenotare per il campionamento microbiologico anche per le spugnette su carcasse sebbene non vi è avviso alla parte
- minore discrezionalità nella indicazione di specifiche relative al campione da effettuare (variano da sede a sede)
- facilitare l'individuazione del responsabile del procedimento a cui chiedere chiarimenti
- velocizzare i tempi di risposta
- miglior utilizzo dei data base
- dedicare più tempo per i contatti con l'utenza.
- migliorare segnaletica stradale
- offerta servizi ai cittadini scarsa
- potenziamento del personale
- la compilazione della VIG dovrebbe essere a cura dell'IZS
- molto decentrato ma non vedo soluzioni possibili
- risposte più celeri nel comunicare i rapporti di prova
- prolungare l'accettazione dei campioni di almeno 1 ora nella fascia pomeridiana
- creare un punto di raccolta/accettazione campioni più vicino alle realtà lavorative
- maggiore reperibilità per emergenze- maggiore comunicazione ai servizi asl relative alle emergenze
- possibilità di conferire le carcasse\esche\ in reperibilità
- maggiore collaborazione con sede centrale
- maggiore disponibilità per emergenze particolarmente nei prefestivi
- ampliare la gamma di test antimicrobici
- disponibilità ulteriore per le prenotazioni dei campioni
- aggiornare interfaccia grafica sito web, personale più qualificato e giovane
- utilizzo di invio documenti tramite mail e non via fax
- maggior numero di giorni di accettazione
- posticipare la chiusura del laboratorio

La sezione relativa ai **DATI INFORMATIVI SUL CLIENTE** evidenzia:

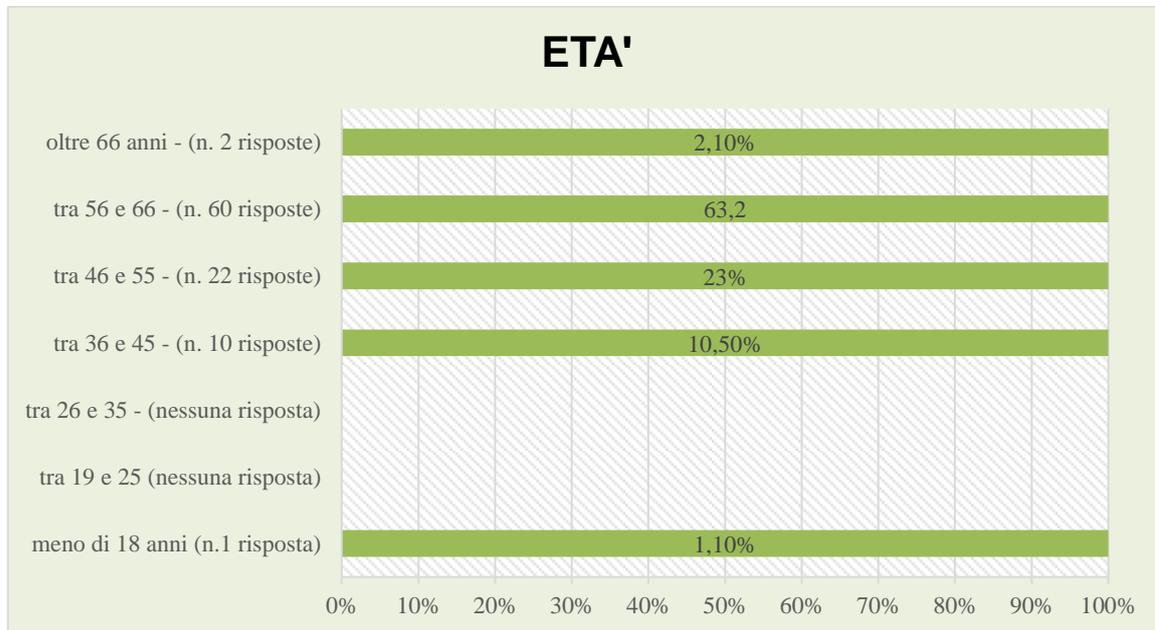
9. La *Tipologia del cliente* che si rivolge al nostro Istituto. Il 74.7% degli utenti che più spesso utilizza i servizi offerti appartiene alle ASL, all'UVAC, PIF, seguito, ma a distanza dai tecnici della prevenzione con il 7.4% .



10. Il *Genere*, dato significativo con 95 risposte di cui la maggioranza 80% (n. 76 risposte) composto da uomini.



11. L' *Età degli utenti* (95 risposte) che si interfacciano con l'istituto è evidenziabile in questo grafico:



12. La *Frequenza*. Il questionario si chiude con la domanda “Con quale frequenza si rivolge all’IZSPB?”.

Sono state registrate 95 risposte che hanno messo in evidenza che il 47.9% si rivolge all’Ente più volte al mese e il 24.5% di utenti si rivolge all’Ente anche più volte a settimana.

